

If it's wrong

CARON
SM
-Z038

Government of
Publications Ontario

right
it!

You tried,
You talked,

If it feels like
no-one is listening, call

The Advocacy Office



Ontario

Community and
Social Services

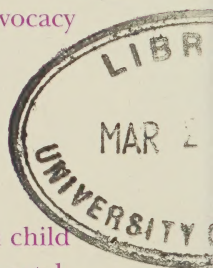
The Office of Child and Family Service Advocacy...

listens, problem solves, mediates complaints, negotiates with service providers or government officials, networks with the community and intercedes on behalf of children, youth or young adults when they cannot speak for themselves.

The Advocacy Office has been in operation since 1978. Under the Child and Family Services Act, it is authorized to protect the rights and interests of children and families who are receiving or seeking services through the Ministry of Community and Social Services, anywhere in the Province of Ontario. It advises the Minister on matters that concern children and families. Any student in a residential or demonstration school (Ministry of Education and Training) and any youth in young offender programs and facilities (Ministry of the Solicitor General and Correctional Services) is also entitled to call the Advocacy Office for help.

Clients include:

- **Children and families**
- Youthful offenders
- Children/youth living in child welfare and children's mental health settings, group homes, etc.
- Children/youth/young adults who have special needs, for example, they are deaf or blind, they have a learning disability, they are physically or developmentally challenged, etc.



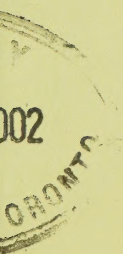
Every child/youth in care has rights defined in the Child and Family Services Act (CFSA) and the Young Offenders Act (YOA). The Advocacy Office makes sure that children/youth in care know and understand their rights and that the laws that protect them from abuse or harsh treatment are enforced. Advocates empower children and families to make complaints about unacceptable treatment.

Advocates intercede and speak for children and their families who might not be able to get needed services or solutions to problems without help. In addition, they look into broader problems that affect groups of children/youth that can only be resolved by changes in the system.

Advocates also help communities with complex, hard-to-serve case situations where more than one government or community agency needs to be involved.

In addition to consulting on cases, the Advocacy Office keeps an eye on complaints and concerns that affect young people and their families. They advise the Minister of gaps in service delivery and recommend solutions.

The Office makes every effort to offer advocacy services that are respectful and appropriate to children and families from various cultural backgrounds and lifestyles.



**If it's wrong,
the Advocacy Office
can help you right it.**

Office hours are from
8:30 a.m. – 4:45 p.m. Monday to Friday
Advocates are available on call after hours.

Telephone:
(416) 325-5669
(outside Metro Toronto,
you can call collect), or

1-800-263-2841
(Toll-free – no charge)

(416) 325-9756 (TTY)
(416) 325-5681 (Fax)

Or write to:
The Office of

Child and Family Service Advocacy,

10th Floor, 2195 Yonge Street
Toronto, Ontario
M7A 1G2



© Queen's Printer for Ontario, 1995
ISBN 0-7778-2917-7
5M\04\95

Revendique tes droits avec l'aide du Bureau d'assistance.

Heures d'ouverture du bureau de
8h30 à 16h45, du lundi au vendredi.
Des conseillers sont de garde après les heures
d'ouverture.

Téléphone :

(416) 325-5669

(Frais virés acceptés pour les appels à l'ex-
térieur du grand Toronto)

1-800-263-2841

(sans frais)

(416) 325-9756 (ATS)

(416) 325-5681

Adresse :

Bureau d'assistance

à l'enfance et à la famille

10^e étage, 2195 rue Yonge
Toronto ON M7A 1G2



© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 1995
ISBN 0-7778-2917-7
SM04/95

Chaque enfant ou chaque jeune qui reçoit des soins a des droits prévus dans la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* et dans la *Loi sur les jeunes con- trevenants*. Le Bureau d'assistance veille à ce que ces enfants et ces jeunes connaissent et comprennent bien ces droits et que les lois qui les protègent contre les mauvais traitements et les traitements trop sévères soient appliquées. Les agents d'intervention habiliteront les enfants et les familles à porter plainte en cas de traitement inacceptable.

Les agents d'intervention interviendront en faveur des enfants et des familles qui, sans leur aide, ne parviendraient pas à obtenir les services nécessaires ou à résoudre leurs problèmes. D'autre part, ils s'intéressent aux problèmes plus vastes qui touchent des groupes d'enfants ou d'adolescents et qui ne peuvent être résolus qu'en modifiant le système.

Les agents d'intervention aident les collectivités aux prises avec des cas compliqués ou difficiles et nécessitant l'intervention de plus d'un organisme gouvernemental ou communautaire.

En plus de fournir des conseils, le Bureau d'assistance surveille les plaintes et les préoccupations des jeunes et de leur famille. Il informe le ministre de toute lacune dans les services fournis et recommande des solutions.

Le Bureau d'assistance fait tout son possible pour offrir aux enfants des services de défense qui respectent leurs divers antécédents culturels et habitudes de vie et qui y sont adaptés.

Le Bureau d'assistance à l'enfance et à la famille...

est là pour écouter, aider à résoudre les problèmes, arbitrer les plaintes, négocier avec les fournisseurs de services ou représentants du gouvernement, établir des réseaux au sein de la communauté et intercéder en faveur des enfants, adolescents et jeunes adultes.

Le Bureau d'assistance a été fondé en 1978. Il est autorisé, en vertu de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*, à protéger les droits et intérêts des enfants et des familles qui bénéficient ou essaient d'obtenir des services du ministère des Services sociaux et communautaires, n'im- porte où dans la province de l'Ontario. Il conseille le ou la ministre sur toutes les questions touchant à l'enfance et à la famille. Tout enfant ou adolescent en internat (ministère de l'Éducation et de la Formation) et tout enfant ou adolescent inscrit à un programme ou vivant dans un établissement pour jeunes contrevenants (ministère du Solliciteur général et des Services correctionnels) peut obtenir de l'aide du Bureau d'assistance.

Le Bureau d'assistance vient en aide aux personnes suivantes :

- **Enfants et familles**
- Jeunes contrevenants
- Enfants/adolescents qui reçoivent des services d'aide à l'enfance ou qui habitent des établissements de santé mentale ou des foyers de groupe
- Enfants/adolescents/jeunes adultes qui ont des besoins spéciaux parce qu'une déficience visuelle ou auditive, un handicap physique ou de développement, ou en raison d'une difficulté d'apprentis-

sage, etc.

Revendique tes droits

Tu as essayé
Tu en as parlé

Si tu as l'impression
que personne ne t'écoute, appelle

Le Bureau d'assistance

